

 <b>GREENLAND CAI GROUP</b>	<b>MANUAL DE LA CALIDAD NORMA UNE-EN-ISO 9001:2015</b>	Sección: 05 Página 18 de 32 Revisión: 01
	<b>SECCION 05 LIDERAZGO</b>	<b>Fecha:20-11-23</b>

### 5.3 POLÍTICA DE LA CALIDAD

La Calidad en nuestros servicios es una de las claves de nuestro futuro. Conseguir Clientes completamente satisfechos nos permite consolidar nuestra presencia en el mercado. La aplicación y mantenimiento de un Sistema de Gestión de la Calidad es el camino para asegurar la fidelización de los Clientes con la Empresa.

La actividad que realiza **GREENLAND CAI GROUP** es la “**Venta telefónica de servicios de suministro y mantenimiento de gas y electricidad**”. En base a dicha actividad, los principios básicos de la Política de la Calidad de **GREENLAND CAI GROUP** se basarán en:

- Conservar la fidelización del Cliente, convenciéndole día a día que le ofrecemos lo mejor del mercado, creando una imagen de verdadero prestigio para alcanzar la excelencia en el servicio y comprometiéndonos con la mejora continua de nuestros servicios y procesos.
- Suministrar en todo momento y a todos los clientes, un servicio de calidad dentro de los plazos estipulados
- Compromiso de cumplimiento de los requisitos de la Norma UNE-EN-ISO 9001:2015
- Compromiso de cumplimiento de la legislación aplicable a nuestro sector

El resultado final es el de garantizar la consecución de los siguientes objetivos:

- ✓ **Asegurar la satisfacción de los clientes y otras partes interesadas.**
- ✓ **Asegurar la satisfacción de los empleados.**
- ✓ **Asegurar la eficacia económica.**

El trabajo en equipo es vital para el éxito de la Empresa y, por tanto, esta política se aplica tanto a los clientes externos como a los internos.

**GREENLAND CAI GROUP**, controla el estado de su SGC por medio de Auditorías Internas, Revisiones por la Dirección, retroalimentación del Cliente, e implementa mejoras de manera continua. Se establecen Objetivos de la Calidad que se revisan durante las reuniones de Revisión por la Dirección y el estado del SGC se comunica al personal mediante el correspondiente informe o reunión.

Así mismo, formamos a nuestro personal sobre los aspectos de la calidad ligados a nuestra actividad, y los motivamos para que su comportamiento en el puesto de trabajo refleje la concienciación con el Sistema de Gestión de la Calidad implantado.

Se hace necesario, pues, que esta Política sea entendida, aplicada y puesta al día en todos los niveles de la Empresa y en todos los colaboradores externos de la misma, expuesta a los Clientes y disponible a las partes interesadas. Cada empleado es responsable de aplicar esta Política en su propio trabajo.

Para el cumplimiento y conocimiento de esta Política, la dirección establece las medidas necesarias para asegurar que su Sistema de la Calidad:

- ✓ **Es difundido a todas las áreas de la Empresa.**
- ✓ **Es entendido**
- ✓ **Es aplicado**
- ✓ **Es revisado y puesto al día.**

La Gerencia adquiere, además, el compromiso de proporcionar todos los medios materiales y humanos necesarios para llevar a buen término la Política de Calidad de la Empresa y declara de obligado cumplimiento las exigencias contenidas en la documentación que constituye el Sistema de Gestión de la Calidad.

En Madrid, a 20 de noviembre de 2023

**GREENLAND CAI GROUP SLU**  
B87507828

El Gerente.